



# **Sistema de Atención al Consumidor (SAC)**



*« Environnement attitude »*

*L'impression de ce document est-elle indispensable ? Si oui, pensez à imprimer plusieurs diapositives par feuille.*

**¿Qué conceptos  
debemos conocer?**



# ¿Qué es un Seguro y cómo funciona?

Contrato



- ✓ Protección frente a un riesgo
- ✓ Indemniza hechos futuros e inciertos pactados



- ✓ Repara las consecuencias



# ¿Qué es una prima de seguro?

Precio del Seguro

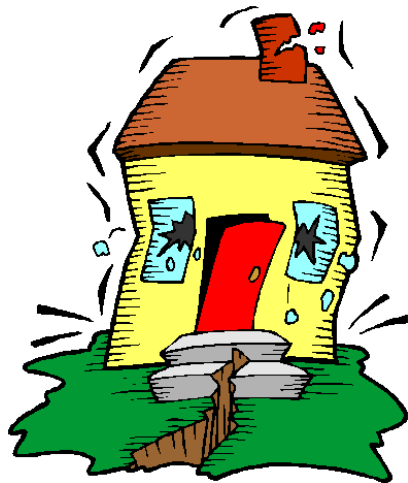


- ✓ Es la remuneración que recibe la aseguradora para hacerle frente a los riesgos.



# ¿Qué es una cobertura?

Alcance del Riesgo



# ¿Qué es una reclamación de siniestro?

Ocurrido el evento asegurado



- ✓ Asegurado solicita la indemnización a la Aseguradora



**¿Qué tipo de seguros o beneficios ofrece Cardif Colombia a sus clientes?**



# ¿Cómo se estructuran nuestros productos?

**RAMOS**

**LÍNEAS DE  
NEGOCIO**

**COBERTURA  
S**





# ¿Qué Ramos están autorizados?

**RAMOS**

**Accidentes  
Vida Grupos  
Sustracción**



# ¿Cuáles son nuestras Líneas de Negocio?

**RAMOS**

**LÍNEAS DE NEGOCIO**

**Protección Individual**  
**Crédito**



# Derechos y Obligaciones del Consumidor



# Derechos del Cliente con la entidad aseguradora

- ✓ Recibir **productos y servicios seguros y de calidad.**
- ✓ Tener a su disposición, **publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable**
- ✓ Requerir la debida **diligencia en la prestación del servicio**



# Derechos del Cliente con la entidad aseguradora

- ✓ Recibir **educación** respecto a los **productos y servicios** ofrecidos, sus **derechos y obligaciones**, así como diversos **mecanismos de protección** establecidos para la defensa de sus derechos
- ✓ Presentar de manera respetuosa **consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos** ante
  - Cardif Colombia Seguros Generales S.A
  - El defensor del consumidor financiero
  - La Superintendencia Financiera de Colombia
  - Los organismos de autorregulación



# Derechos & Obligaciones del Consumidor Financiero dentro del Contrato de Seguro

## Derechos:

- ✓ Decidir respecto a la adquisición del seguro.
- ✓ Elegir libremente el tipo de seguro al cual quiere acceder.
- ✓ Revocar unilateralmente el contrato de seguro cuando lo estime conveniente.
- ✓ Presentar la reclamación.
- ✓ Recibir el pago de la indemnización cuando así corresponda, o en su defecto, el documento en el que conste la objeción del siniestro.
- ✓ Recibir el certificado individual de seguro y/o póliza de seguro, según sea el caso.

## Obligaciones:

- ✓ Pagar la prima.
- ✓ Declarar sinceramente el estado del riesgo.
- ✓ Mantener el estado del riesgo.
- ✓ Dar noticia de la ocurrencia del siniestro.
- ✓ Demostrar la ocurrencia del siniestro y su cuantía.



# Obligaciones hacia los asegurados

- ✓ Poner a disposición **copia de los documentos que soporten la relación contractual**
- ✓ Incluir en los documentos los **términos y condiciones del producto** o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas
- ✓ **Abstenerse de hacer cobros no pactados** o no informados previamente
- ✓ **Guardar la reserva de la información** suministrada por el asegurado
- ✓ Dar constancia del **estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada**



# Obligaciones hacia los asegurados

- ✓ **Atender y dar respuesta oportuna** a las solicitudes, quejas o reclamos formulados
- ✓ **Proveer los recursos** para una atención eficiente y oportuna
- ✓ Permitir a todos los clientes la **consulta gratuita del estado de sus productos y servicios**





# Obligaciones hacia los asegurados

- ✓ Incluir en su sitio en **Internet** un **enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia** dedicado al consumidor financiero
- ✓ **Reportar** a la Superintendencia Financiera de Colombia, el **precio de todos los productos y servicios**
- ✓ Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para **brindar una eficaz seguridad**



# Obligaciones hacia los asegurados

- ✓ **Colaborar oportuna y diligentemente** con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la **recopilación de la información y la obtención de pruebas**
- ✓ **No requerir a los asegurados información ya reportada en nuestras dependencias**
- ✓ **Desarrollar programas y campañas de educación financiera para los asegurados**, sobre los diferentes productos y servicios, sus obligaciones y derechos y los diferentes mecanismos establecidos para la protección



# Prácticas seguras

Usted como futuro asegurado de una Compañía de Seguros, esta en la obligación de:

- ✓ Cerciorarse si la **entidad esta autorizada y vigilada** por la Superintendencia Financiera de Colombia
- ✓ **Informarse sobre los productos y servicios que piensa adquirir** – derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones –
- ✓ **Observar las instrucciones y recomendaciones** sobre el manejo de productos o servicios financieros
- ✓ **Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato** y sus anexos, conservar las copias
- ✓ **Informarse sobre los medios** de que dispone la entidad **para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos**



# Atención al Cliente



**BNP PARIBAS**  
**CARDIF**

| L'assurance d'un monde qui change

# Que hacer si un cliente solicita información



- ✓ Identificar la entidad con la cual tiene el producto que está asegurado o quiere asegurar.
- ✓ E indicarle el número de teléfono al cual debe comunicarse y el horario de atención.

- ✓ O informar a los funcionarios de servicio al cliente para que atiendan directamente la inquietud.



# Línea del Defensor del consumidor

✓ Defensor del Consumidor Financiero:

**Defensor Principal.** José Federico Ustáriz González.

**Defensor Suplente.** Luis Humberto Ustáriz González.

ejustariz@etb.net.co

**Telefax:** 6421238/39

**Dirección:** Cra. 10 No. 97a 13, torre A, oficina 502. Edificio Bogotá Trade Center.



✓ Superintendencia Financiera

**Conmutador:** (571) 5940200 – 5940201

Cardif Group - Microsoft Internet Explorer  
Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda  
Atrás - Búsqueda Favoritos  
Dirección http://www.cardif.com.co/es/pg\_defensorcliente.html

CARDIF  
Una compañía de BNP PARIBAS

Quénes somos | Negocios | Canales de venta | Links

Defensor del cliente

Defensor del cliente

¿Quién es el Defensor del cliente?  
Es el vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, conoce y resuelve de forma objetiva y gratuita las quejas individuales contra alguna de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, dentro de los términos establecidos.

¿Quién es nuestro Defensor del cliente?  
Los datos para su contacto son:

Dirección : Carrera 13 No. 38 - 47 Oficina 405  
ROSMEY EBITH ROLDÓN SOTO  
rafaelcuellarh@tutopia.com

Tel: 285 11 61 Fax: 287 08 75  
rosmeryenith@tutopia.com  
rafaelcuellarh@tutopia.com



BNP PARIBAS  
CARDIF

L'assurance d'un monde qui change

[http://www.cardif.com.co/es/pg\\_defensorcliente.html](http://www.cardif.com.co/es/pg_defensorcliente.html)

# Gracias!

